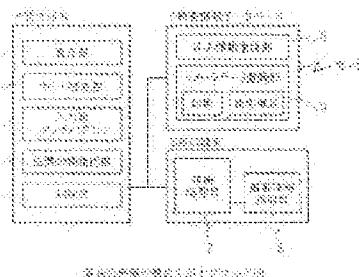


COUNTER TRANSACTION SYSTEM**Publication number:** JP2004220276 (A)**Publication date:** 2004-08-05**Inventor(s):** OTANI YOJI**Applicant(s):** OKI ELECTRIC IND CO LTD**Classification:****- international:** B42D11/00; G06Q20/00; G06Q40/00; G07D9/00; B42D11/00; G06Q20/00; G06Q40/00; G07D9/00; (IPC1-7): G07D9/00; B42D11/00; G06F17/60**- European:****Application number:** JP20030006234 20030114**Priority number(s):** JP20030006234 20030114**Abstract of JP 2004220276 (A)**

PROBLEM TO BE SOLVED: To enable money withdrawal transaction at the counter of a financial institution by use of a card. ; SOLUTION: A control part 5 acquires customer's password information from a customer information database C based on information about the customer oneself read from the card of the customer by a card reading part 2 of an acceptance terminal A, and a password information inputted by the customer from an input part 3 of the acceptance terminal A is collated with the acquired password information to authenticate the customer. When the customer is authenticated, the control part 5 acquires an imprint of the customer from the database C, a slip print issue part 4 prints and issues the imprint and the information about the customer oneself read from the card by the acceptance terminal A, an information processing part 7 of a counter terminal B collates handwriting of a customer's full name entered in the slip by the customer with handwriting registered in the database C, and a withdrawal transaction is enabled when they match with each other. ;

COPYRIGHT: (C)2004,JPO&NCIPI

.....
Data supplied from the **esp@cenet** database — Worldwide

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2004-220276

(P2004-220276A)

(43) 公開日 平成16年8月5日(2004.8.5)

(51) Int.Cl.⁷**G07D 9/00****B42D 11/00****G06F 17/60**

F 1

G07D 9/00

B42D 11/00

G06F 17/60

G06F 17/60

G06F 17/60

審査請求 未請求 請求項の数 3 O.L. (全 9 頁) 最終頁に続く

テーマコード (参考)

3E040

(21) 出願番号

特願2003-6234(P2003-6234)

(22) 出願日

平成15年1月14日(2003.1.14)

(71) 出願人

000000295

沖電気工業株式会社

東京都港区虎ノ門1丁目7番12号

(74) 代理人

100069615

弁理士 金倉 喬二

(72) 発明者

大谷 陽二

東京都港区虎ノ門1丁目7番12号 沖電

気工業株式会社内

F ターム(参考) 3E040 AA04 DA02 DA03 FJ06

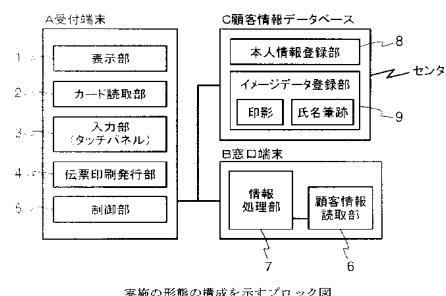
(54) 【発明の名称】窓口処理システム

(57) 【要約】

【課題】カードを利用して金融機関の窓口での出金取引を可能とする。

【解決手段】受付端末Aのカード読取部2が顧客のカードから読取った本人情報に基づいて制御部5が当該顧客の暗証情報を顧客情報データベースCから取得し、取得した暗証情報を受付端末Aの入力部3により顧客が入力した暗証情報を照合して本人確認を行い、顧客本人と確認された場合、制御部5が当該顧客の印影を前記データベースCから取得して前記受付端末Aで前記カードから読取った本人情報を印影を伝票印刷発行部4で伝票に印刷して発行し、この伝票に顧客が記入した顧客氏名の筆跡と、前記データベースCに登録された筆跡を窓口端末Bの情報処理部7が照合して、一致した場合、出金取引と可能とする。

【選択図】 図1



実施の形態の構成を示すブロック図

【特許請求の範囲】**【請求項1】**

顧客が操作する受付端末と、金融機関の係員が操作する窓口端末と、顧客の暗証情報を含む本人情報及び顧客の印鑑の印影、顧客筆跡のデータを登録するデータベースとを備え、前記受付端末が顧客のカードから読み取った本人情報に基づいて、該顧客の暗証情報を前記データベースから検索し、検索した暗証情報を前記受付端末で顧客が入力した暗証情報を照合して本人確認を行い、顧客本人と確認された場合、当該顧客の印影を前記データベースから取得して前記受付端末で前記カードから読み取った本人情報を印影を伝票に印刷して発行し、

この伝票に記入された顧客の筆跡と、前記データベースに登録された筆跡とを前記窓口端末で照合して、一致した場合、取引を可能とすることを特徴とする窓口処理システム。 10

【請求項2】

請求項1記載の窓口処理システムにおいて、

顧客氏名の欄を空欄とした伝票を前記受付端末で発行し、発行された伝票に顧客が直接記入した氏名の筆跡と、前記データベースに登録された筆跡を照合することを特徴とする窓口処理システム。

【請求項3】

請求項1記載の窓口処理システムにおいて、

前記受付端末に手書き入力機能を付加し、この機能により顧客が筆記入力した氏名を前記受付端末により前記伝票に印刷して発行し、発行された伝票に印刷された顧客の氏名の筆跡と、前記データベースに登録された筆跡を照合することを特徴とする窓口処理システム。 20

【発明の詳細な説明】**【0001】****【発明の属する技術分野】**

本発明は、金融機関の窓口で取引を行うための窓口処理システムに関するもので、特に出金取引に係るシステムに関するものである。

【0002】**【従来の技術】**

金融機関の窓口においては、係員が顧客の取引を受け付け、その処理を行うサービスを実施している。 80

このような金融機関の窓口での取引は、通常顧客が店舗内に常備されている取引用の伝票に店番、科目コード、口座番号、取引金額等の必要事項を記入し、署名、捺印の上、窓口の係員に提出することで実行されるが、取引用の伝票に必要事項を記入することは顧客にとって煩わしい作業であり、記入ミス等があると、更にもう一度書き直す手間がかかるものとなる。

【0003】

そのため従来においては、顧客が持参した通帳またはカードから起票機により店番、科目コード、口座番号、等の情報を読み取り、顧客に取引金額等を入力させた後、これら店番、科目コード、口座番号、取引金額等を印字した伝票を発行するようにしたシステムが提案されており、これによれば、例えば出金取引の場合でも、顧客は発行された伝票に署名捺印するだけで済むことになる（例えば、特許文献1参照）。 40

【0004】**【特許文献1】**

特開平08-221498号公報（段落

【0045】～**【0048】、**

図1、図11）

【0005】**【発明が解決しようとする課題】**

10

20

80

40

50

しかしながら、上述した従来の技術でも、例えば出金取引では伝票への捺印は必須であるので、窓口で取引を行う場合、顧客は常に印鑑を持参しなければならないが、普段持ち歩かない印鑑は持っていくのを忘れやすく、忘れた場合は取引を行うことができないという問題がある。

【0006】

一方、金融機関の自動化コーナーには、カードを使用して顧客自身が各種の取引を実行することができる自動取引装置（ATM）が設置されており、カードは印鑑に比べて携帯の利便性に優れるので、カードのみは常時持っている人は多いが、このような顧客がATMの故障時や混雑時に窓口で出金取引をしようとしても、カードでは窓口で出金して貰うことはできないので、顧客に不便さを与えるという問題もある。

10

【0007】

本発明はこれららの問題を解決することを課題とするものである。

【0008】

【課題を解決するための手段】

そのため、本発明は、顧客が操作する受付端末と、金融機関の係員が操作する窓口端末と、顧客の暗証情報を含む本人情報及び顧客の印鑑の印影、顧客筆跡のデータを登録するデータベースとを備え、前記受付端末が顧客のカードから読み取った本人情報に基づいて、該顧客の暗証情報を前記データベースから検索し、検索した暗証情報を前記受付端末で顧客が入力した暗証情報を照合して本人確認を行い、顧客本人と確認された場合、当該顧客の印影を前記データベースから取得して前記受付端末で前記カードから読み取った本人情報と印影を伝票に印刷して発行し、この伝票に記入された顧客の筆跡と、前記データベースに登録された筆跡とを前記窓口端末で照合して、一致した場合、取引を可能とすることを特徴とする。

20

【0009】

【発明の実施の形態】

以下、図面を参照して本発明による窓口処理システムの実施の形態について説明する。

図1は実施の形態の構成を示すブロック図で、本システムは、受付端末Aと窓口端末Bと顧客情報データベースCを備え、これらはLAN等の回線により相互に接続されている。

【0010】

ここで、受付端末AはCRTディスプレイやLCD（液晶）ディスプレイ等の表示部1、カード読み取り部2、入力部3、伝票印刷発行部4、及びこれら1～4の動作を制御する制御部5を備えており、この受付端末Aは顧客が操作するので、入力部3としては表示部1に表示されるキーを押下することで、そのキーに定義された情報を入力できるタッチパネルを用いることが望ましい。

30

【0011】

窓口端末Bはスキャナ等の顧客情報読み取り部6、及び顧客情報読み取り部6で取得されたイメージデータに対して必要な処理を施す情報処理部7を備えている。

また、顧客情報データベースCは、本人情報登録部8、及びイメージデータ登録部9で構成されており、本人情報登録部8には顧客個々の住所、氏名、暗証番号、口座番号等が登録され、イメージデータ登録部9には顧客毎の印影及び少なくとも氏名の筆跡のイメージデータが登録されるものとなっている。

40

【0012】

尚、以下の説明では顧客氏名の筆跡とするが、住所や特定文字であっても良いことは無論である。

この顧客情報データベースCの登録内容は、図示しないセンタのホストコンピュータによりリアルタイムで更新されるものとする。

上述した構成の作用について説明する。

【0013】

図2及び図3は上述した構成の作用を示すフローチャートで、図2は顧客情報とイメージデータの登録処理、図3はカードによる出金取引処理を示している。

50

まず、図2について説明する。

顧客が窓口で口座を開設する際、新規口座の開設申込書に住所、氏名、電話番号、暗証番号等の情報を記入し、印鑑を捺印をして、窓口の係員に提出することで新規口座の開設申込みを行う(S1)。

【0014】

窓口の係員は顧客から受け取った開設申込書を窓口端末Bの顧客情報読取部6にセットし、開設申込書をイメージデータとして読み取らせる(S2)。

顧客情報読取部6で読み取られたイメージデータは情報処理部7に送られ、報処理部7で顧客の住所、氏名、電話番号、暗証番号等の文字認識や、顧客氏名及び印影の切り出し等の処理が行われる。

10

【0015】

処理された情報は顧客情報データベースCに送られ、本人情報登録部8及びイメージデータ登録部9に登録される。

具体的には、住所、氏名、電話番号、暗証番号は付与される店番号、口座番号と共に本人情報として本人情報登録部8に登録され、印影及び氏名の筆跡はイメージデータのままイメージデータ登録部9に登録される(S3)。

【0016】

尚、この口座開設の処理が終了すると、顧客の氏名、電話番号、店番号、口座番号等の本人情報を磁気ストライプに記録したカード及び通帳が顧客に発行(若しくは後日郵送)される。

20

次に、図8を用いてカードによる出金取引処理について説明する。

顧客が出金するため受付端末Aのカード読取部2に取引媒体であるカードを挿入すると(S11)、カード読取部2によりカードの磁気ストライプから本人情報が読み取られ(S12)、制御部5に送られる。

【0017】

そして制御部5はこのカード読取部2からの本人情報のうちの口座番号等を識別子として顧客情報データベースCの本人情報登録部8に登録されている本人情報を抽出し、その抽出した本人情報と前記カード読取部2からの本人情報を照合し(S13)、一致している場合は受付端末Aの表示部1に暗証番号誘導画面が表示される(S14)。

30

【0018】

ここで顧客が受付端末Aの入力部3により暗証番号を入力すると(S15)、制御部5は顧客情報データベースCの本人情報登録部8に登録されている暗証番号との照合を行い、暗証番号の一一致により本人であることが確認されると、受付端末Aの表示部1に「目的選択画面」表示される(S16)。

図4はこの目的選択画面の例を示す図で、この目的選択画面には、出金を行うための印影を印刷した伝票の発行を指定するボタン、例えば「印影出金」のボタンが他の項目を指定するボタンと共に表示される。

【0019】

尚、前記伝票の発行を指定するボタンは「印影出金」の表示に限らず、「カード出金」等と表示したボタンでもよい。

40

この画面を見て顧客が入力部3により前記の印影出金ボタンを押下すると(S17)、制御部5により顧客情報データベースCのイメージデータ登録部9から本人情報に合致した印影が抽出され(S18)、「出金明細画面」として受付端末Aの表示部1に本人情報及び印影が表示される(S19)。

【0020】

図5はこの出金明細画面の例を示す図で、この出金明細画面には、本人情報として顧客の氏名、店番、口座番号が表示されており、これに登録印影及び伝票の印刷を指定する「伝票印刷」のボタン、及び図示しない番号生成部により生成された受付番号も合わせて表示される。

尚、この受付番号は前記暗証入力終了時に生成して前記目的選択画面にも表示させるよう

50

にしてもよい。

【0021】

また、出金明細画面に図示しないテンキーを表示し、このテンキーの押下で金額入力させて入力された金額を図示したように表示させるようにしてもよい。

顧客が「出金明細画面」で内容を確認した後、「伝票印刷」ボタンを押下すると(S20)、この画面に表示されている情報が制御部5により窓口端末Bに送信され、窓口端末Bに設けられている図示しない記憶部に取引予約情報として格納されられる。

【0022】

そして、受付端末Aでは、伝票印刷発行部4により顧客の氏名を除く本人情報及び印影、受付番号、金額が伝票に印刷され、顧客に発行される(S21)。

10

ここで印刷される伝票のフォーマットは、窓口端末Bの顧客情報読取部6で読み取り可能な統一伝票つまり顧客が出金取引をするために手書き記入する出金取引用の伝票と同一の形式で出力される。

【0028】

この場合の印影は赤色で印字するのが望ましい。

図6は顧客に発行される伝票の例を示す図で、この伝票10には顧客の氏名は印刷されず、空欄になっているので、顧客は伝票の氏名の欄に自分で氏名を手書き記入する(S22)。

尚、前記出金明細画面で金額入力をしない場合は、金額欄も空欄とし、この金額欄にも顧客は記入するが、本例では金額入力されたものとして、金額が印字された場合を示している。

20

【0024】

窓口端末Bには、図示しない表示部に取引予約情報が表示され、この取引予約情報表示を見ながら係員が取引を処理するが、処理に際して、係員は表示部に取引予約情報の受付番号を確認して、その受付番号をスピーカ等でアナウンスし、順番を待っている顧客を窓口に案内する。

受付端末Aで伝票を受け取った顧客はその伝票に印字された受付番号がアナウンスされると、窓口に行き伝票を提出する(S23)。

【0025】

尚、伝票発行の際、受付端末Aの表示部1に、伝票への氏名の記入は、窓口に提出するときに行うよう案内する画面を表示して、窓口係員の監視下で伝票への氏名の記入を行いう�にすれば、安全性が向上する。

80

また、伝票提出の際、係員が口頭で顧客にカードの提示を求め、提示されたカードにエンボスターとして刻印された氏名等と伝票にされた氏名等とを目視で確認するようして、簡易な本人確認を実施するようにしてもよい。

【0026】

提出された伝票は、係員により表示部に表示された取引予約情報と目視により比較される。

そして、正常と確認された場合、係員により伝票が窓口端末Bの顧客情報読取部6にセットされ、この顧客情報読取部6により伝票のイメージデータが読み取られる(S24)。

40

【0027】

読み取られたイメージデータは情報処理部7に送られ、この情報処理部7で店番号、口座番号、金額等の文字認識や、筆記された顧客氏名の切出し等の処理が行われる。

その後、情報処理部6は認識した口座番号等を等を識別子として顧客情報データベースCの本人情報登録部8に登録されている本人情報を検索し、検索した本人情報に該当する筆跡のイメージデータつまり口座開設時に登録された筆跡のイメージデータを取得して、その筆跡と前記伝票のイメージ伝票から切り出した顧客氏名の筆跡と照合する(S25)。

【0028】

この照合により、カードの盗難等により発生するなりすましを防止できる。

氏名筆跡の照合が完了し、本人であることが確認されると、窓口端末Bはセンタのホスト

50

コンピュータと通信を行い、取引が承認されると窓口に設けられている図示しない現金処理により出金が行われ、顧客に支払われる(826)。

尚、上述した実施の形態では、カードを利用して印影を印字した伝票を発行すると共に、筆跡照合を実行することで、一般の窓口(ハイカウンタ)で出金処理を行う場合を例にして説明したが、相談窓口(ローカウンタ)においても上記実施の形態と同様の手順で伝票を発行の発行、筆跡照合を実施することにより融資あるいは投資契約を行うことができる。

【0029】

また、上述した実施の形態では、受付端末Aで発行した伝票に顧客が氏名を記入して、その筆跡の照合を窓口端末Bで行うものとしたが、受付端末Aに手書き入力機能を付加し、表示部1上でタッチペンにより入力部3から顧客の氏名を筆記入力させて、そのイメージデータを伝票印刷発行部4で本人情報及び印影と共に伝票に印刷して発行し、窓口端末Bの情報処理部7で伝票に印刷された顧客氏名の筆跡と顧客情報データベースCのイメージデータ登録部9に登録された顧客氏名の筆跡と照合するようにすることも可能である。 10

【0030】

【発明の効果】

以上説明したように、本発明によれば、顧客は印鑑を持参しなくとも通常も携帯していることが多いカードを利用して金融機関の店舗の窓口で出金取引を行うことが可能になると共に、自動取引装置の故障や自動化コーナーの混雑時等にもカードにより窓口で出金取引が可能になるという効果が得られる。 20

【図面の簡単な説明】

- 【図1】実施の形態の構成を示すブロック図
- 【図2】実施の形態の作用を示すフローチャート
- 【図3】実施の形態の作用を示すフローチャート
- 【図4】目的選択画面の例を示す図
- 【図5】出金明細画面の例を示す図
- 【図6】顧客に発行される伝票の例を示す図

【符号の説明】

- | | |
|---|------------|
| A | 受付端末 |
| B | 窓口端末 |
| C | 顧客情報データベース |
| 1 | 表示部 |
| 2 | カード読取部 |
| 3 | 入力部 |
| 4 | 伝票印刷発行部 |
| 5 | 制御部 |
| 6 | 顧客情報読取部 |
| 7 | 情報処理部 |
| 8 | 本人情報登録部 |
| 9 | イメージデータ登録部 |

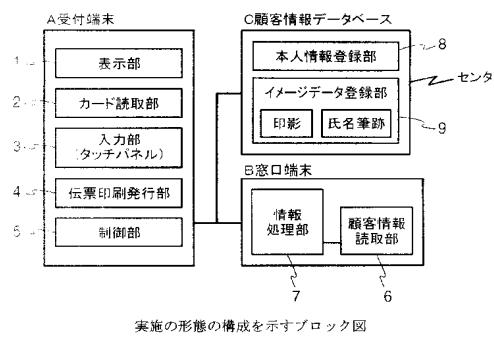
10

20

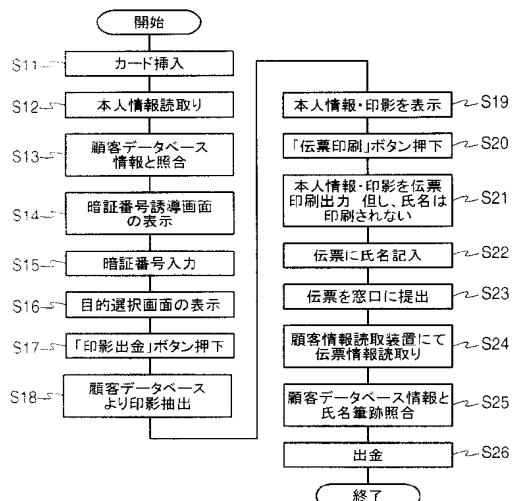
30

40

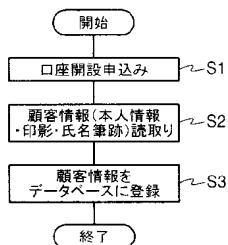
【図1】



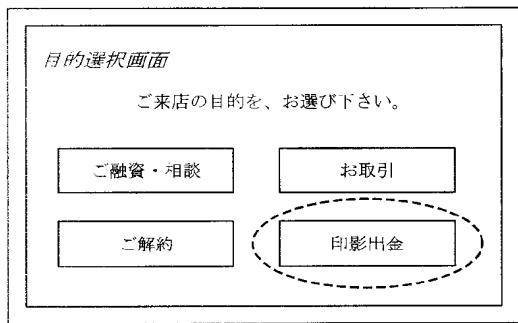
【図3】



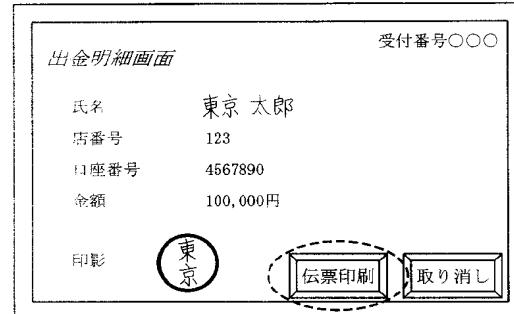
【図2】



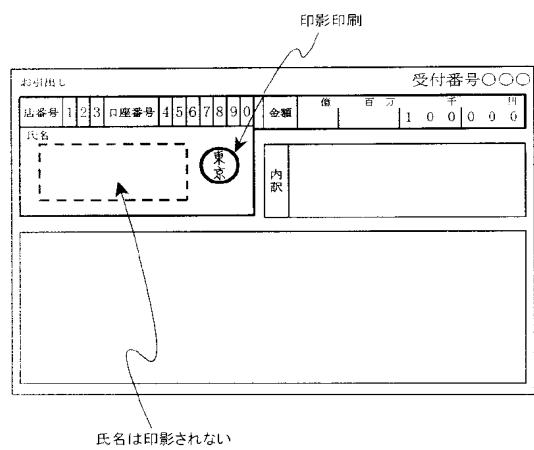
【図4】



【図5】



【図 6】



フロントページの続き

(51)Int.Cl.⁷

F I

G 0 6 F 17/60 4 1 4

テー マコード (参考)